

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang masalah**

Semakin maraknya usaha bisnis yang berkembang, dapat mengakibatkan suatu perusahaan yang ingin bertahan untuk tetap menjalankan usahanya harus lebih cermat dalam mengambil suatu keputusan strategi guna mengikuti segala macam perubahan yang terjadi. Beberapa unsur penting yang berkaitan dan mempengaruhi keberhasilan suatu usaha adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Karena dari kedua unsur tersebut dapat membentuk suatu loyalitas pelanggan yang merupakan tujuan utama dari para pelaku usaha bisnis. Tidak terkecuali bisnis usaha kuliner dari yang berskala kecil, menengah, hingga yang berskala besar.

Semakin berkembangnya usaha kuliner ini, sering dikaitkan dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat. Hal ini dihubungkan dengan aktivitas kegiatan masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari. Termasuk dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan seperti makanan dan minuman, masyarakat modern lebih cenderung untuk mencari segala hal yang bersifat praktis dan instan. Menurut Lukman (2007) dengan adanya perubahan tersebut, menyebabkan terjadinya pergeseran fungsi sebuah cafe, rumah makan, yang melahirkan sebuah fenomena sosial dan budaya baru. Di samping sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan utama yaitu makan dan minum, rumah makan dan cafe digunakan sebagai tempat untuk berkumpul, bersosialisasi,

bertukar pikiran, memperluas jaringan. Sehingga dapat dikatakan kebiasaan makan dan minum di luar rumah telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern dan bertambah luas dari fungsi utamanya.

Fenomena berkembangnya bisnis kuliner semakin menjamur hampir di seluruh kota di penjuru negeri. Hal ini yang dapat merangsang gairah para pelaku bisnis kuliner untuk dapat saling berlomba membangun bisnis tersebut. Sebagai salah satu kota besar di Provinsi Jawa Tengah, Surakarta menyimpan banyak tempat belanja kuliner untuk disinggahi. Selain wedangan yang sangat khas kental dengan budaya Jawa, di Surakarta juga terdapat banyak cafe, restoran serta rumah makan yang menyajikan berbagai macam sajian menu dengan banyak pilihan rasa. Meskipun memiliki banyak pesaing, tidak menurunkan semangat seorang pengusaha untuk mendirikan sebuah perusahaan di bidang kuliner bertajuk Cafe Resto dengan nama Solid Kitchen. Kafe adalah tempat minum yang pengunjungnya dapat memesan minuman, seperti kopi, teh, bir dan kue-kue (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2012: 2), sedangkan restoran adalah suatu bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman (Marsu, 1999). Mengusung konsep desain *Natural Vintage* bertemakan *Go Green*, perusahaan yang berdiri pada 11 Februari 2016 tersebut membidik segmen pasar menengah kebawah dengan *food concept Chinese Food*, jajanan wedangan, plus *berevage concept Cafe Bar* dan wedangan tradisional. Berbagai macam menu spesial disajikan, dengan harga yang relatif terjangkau dan memiliki citarasa yang tinggi, serta

mengutamakan kualitas pelayanan, perusahaan berusaha menciptakan kepuasan konsumen yang diharapkan dapat membentuk suatu loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap sebagai hal yang utama untuk dapat bertahan dan mendapatkan hasil dari kerasnya persaingan pada bidang yang sama, karena citra kualitas yang baik bukan berasal dari persepsi penyedia jasa melainkan dari persepsi konsumen. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008) untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menerapkan kualitas pelayanan (*servqual*) yang berupa aspek atau dimensi bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*) dan empati (*emphaty*).

Penelitian ini dirasa penting dan menarik karena dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Resto Solid Kithen di Surakarta.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen?
3. Bagaimana pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan konsumen?
4. Bagaimana pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan konsumen?
5. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Resto Solid Kitchen.
2. Pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Resto Solid Kitchen.
3. Pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Resto Solid Kitchen.
4. Pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Resto Solid Kitchen.
5. Pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Resto Solid Kitchen.

### D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Resto Solid Kitchen di Surakarta.

2. Manfaat Empiris

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian, khususnya pada penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan penelitian ini disusun berurutan mulai dari pendahuluan hingga penutup. Untuk lebih rincinya adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat teori-teori yang menjadi dasar penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis. Adapun teori-teori yang mendasari penelitian ini meliputi penjelasan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang diharapkan agar menjadi pertimbangan untuk penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.